

	<b>PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA</b>		<b>GCS-FO-41</b>
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>Aprobación: GERENTE GENERAL</b>
	<b>Versión: 0</b>	<b>Fecha: 03/01/2014</b>	<b>PAG. 1 DE 1</b>

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Operación Líneas <b>Subproceso</b> Escuela de Formación (Training School)		Brindar servicios de capacitación en las modalidades In House, Empresa, Abierta, Virtual, On-Line logrando la satisfacción del cliente.		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
Coordinador Escuela de Formación				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
FORMACIÓN MODALIDAD IN HOUSE Y EMPRESA				
Gestión Comercial	Contrato u Orden de Servicio Hojas de vida Capacitador Requerimientos para el desarrollo del proyecto.	<b>PLANEACIÓN DEL SERVICIO</b>  Planificación de la Formación.	Cronograma del proyecto. Metodología de Implementación del Proyecto. Condiciones Especiales Estipuladas por el Cliente. Correo electrónico de requerimiento de actividades. Actas de reunión. Capacitador.	Cliente Gestión Operación Líneas - Escuela de Formación (Training School). Gestión Estratégica. Gestión IT.
Gestión Operaciones Líneas - Escuela de Formación (Training School). Cliente. Gestión IT.	Cronograma de Proyecto. Metodología de Implementación del Proyecto. Condiciones Especiales Estipuladas por el Cliente. Correo electrónico de requerimiento de actividades. Capacitador.	<b>EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b>  Ejecución de la Formación.	Personal formado. Lista de Asistencia. Certificado de Asistencia y/o Aprobación. Entregables del Proyecto (memorias del curso). Evaluación de la capacitación y del capacitador.	Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School) Cliente Gestión IT.

Gestión Operación de Líneas - Escuela de Formación (Training School) Cliente	Contrato u Ordenes de Servicio Cronograma de Proyecto. Metodología de Implementación del Proyecto. Condiciones Especiales Estipuladas por el Cliente. Correo electrónico de requerimiento de actividades. Evaluación de la capacitación y del capacitador.	<b>SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO</b>  Revisión del cumplimiento del contrato u orden de servicio. Validación de los entregables pactados. Verificación del cumplimiento de la Capacitación.	Seguimiento a pendientes. Actas de reunión. Cronograma de proyecto actualizado	Gestión Operación de Líneas - Training School Cliente
Gestión Comercial. Gestión Operaciones Líneas	Actas de reunión Entregables del Proyecto. Cronograma de proyecto. Seguimiento y Cumplimiento Implementación Lista de Asistencia. Evaluación de la capacitación y del capacitador. Paz y Salvo	<b>CLAUSURA DE PROYECTO</b>  Formalización de entrega total de los servicios pactados. Generación de documentos de cierre. Finalización de relación comercial con proveedores y contratistas relacionados con el desarrollo del proyecto.	Comunicación de Entrega Certificación comercial Evaluación del Proveedor Acta de Liquidación Contrato (Cuando aplique).	Gestión Compras y Tesorería. Gestión Operaciones Líneas - Training School. Cliente
<b>FORMACIÓN MODALIDAD ABIERTA</b>				
Gestión Comercial Gestión Operación Líneas - Escuela de Formación (Training School). Gestión Administrativa.	Necesidades de Formación. Hojas de vida.	<b>PLANEACIÓN DEL SERVICIO</b>  Planificación de la Formación. Lógica Selección de capacitador.	Plan de Formación. Lógica para la Formación (Lugar, alimentación y memorias del curso). Capacitador.	Cliente Gestión Operación Líneas - Escuela de Formación (Training School). Gestión Estratégica.
Gestión Operaciones Líneas - Escuela de Formación (Training School). Cliente	Plan de Formación. Lógica para la Formación. Personal a formar. Capacitador.	<b>EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b>  Ejecución de la Formación.	Personal formado. Lista de Asistencia. Certificado de Asistencia y/o Aprobación. Entregables del Proyecto (memorias del curso). Evaluación de la capacitación y del capacitador.	Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School) Cliente
Gestión Operación de Líneas - Escuela de Formación (Training School) Cliente	Plan de Formación. Evaluación de la capacitación y del capacitador.	<b>SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO</b>  Revisión del Plan de Formación Verificación del cumplimiento de la Formación.	Seguimiento a pendientes.	Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School) Cliente

Gestión Comercial. Gestión Gestión Operación de Líneas - Escuela de Formación (Training School) Cliente.	Plan de Formación. Lista de Asistencia. Evaluación de la capacitación y del capacitador. Paz y Salvo	<b>CLAUSURA DE PROYECTO</b>  Generación de documentos de cierre. Evaluar la capacitación por parte de SIG Group. Evaluar al capacitador por parte de SIG Group.	Evaluación de la capacitación por parte de SIG Group. Evaluación del capacitador por parte de SIG Group.	Gestión Compras y Tesorería. Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School) Cliente
<b>FORMACIÓN MODALIDAD VIRTUAL Y ON-LINE</b>				
Gestión Comercial Gestión Operación Líneas - Escuela de Formación (Training School).	Necesidades de Formación.	<b>PLANEACIÓN DEL SERVICIO</b>  Planificación de la Formación.	Plan de Formación.	Cliente Gestión Operación Líneas - Escuela de Formación (Training School). Gestión Estratégica. Gestión IT.
Gestión Comercial. Gestión Operaciones Líneas - Escuela de Formación (Training School). Cliente. Gestión IT.	Plan de Formación. Base de datos del personal a formar. Personal a formar.	<b>EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b>  Ejecución de la Formación.	Personal formado. Lista de Asistencia. Certificado de Asistencia y/o Aprobación. Evaluación de la capacitación y del capacitador.	Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School). Cliente. Gestión IT.
Gestión Operación de Líneas - Escuela de Formación (Training School) Cliente	Plan de Formación. Evaluación de la capacitación y del capacitador.	<b>SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO</b>  Revisión del Plan de Formación. Verificación del cumplimiento de la Capacitación.	Seguimiento a pendientes.	Gestión Operación de Líneas - Training School Cliente
Gestión Comercial. Gestión Operaciones Líneas	Plan de Formación. Lista de Asistencia. Evaluación de la capacitación y del capacitador. Paz y Salvo	<b>CLAUSURA DE PROYECTO</b>  Generación de documentos de cierre. Evaluar la capacitación por parte de SIG Group. Evaluar al capacitador por parte de SIG Group.	Evaluación de la capacitación por parte de SIG Group. Evaluación del capacitador por parte de SIG Group.	Gestión Compras y Tesorería. Gestión Operación de Líneas - Escuela de formación (Training School). Cliente
RECURSOS	REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES		DOCUMENTOS APLICABLES	
			CÓDIGO	NOMBRE
<b>Recursos Humanos:</b> Coordinador Escuela de Formación. Consultores Externos. Profesional IT.  <b>Infraestructura:</b>	<b>NORMA</b>	ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en	GOL-FO-01	Certificado de asistencia
			GOL-PR-02	Capacitación
			GOL-FO-10	Curso de Capacitación
			GOL-FO-12	Oferta servicios de capacitación
			GOL-FO-13	Consolidado de evaluaciones de capacitación
			GOL-FO-19	Personal capacitado

Oficina Sala de capacitaciones Equipos de cómputo Equipos de comunicación  <b>Financieros:</b> Presupuesto	NORMA	seguridad salud ocupacional. ISO 9001 - 2008 Sistema de gestión de calidad	GOL-FO-23	Condiciones especiales estipuladas por el cliente		
			GOL-FO-25	Avance de Proyecto		
			GOL-FO-27	Taller capacitación		
			GOL-FO-39	Evaluación de capacitación		
			GOL-FO-40	Cronograma de Actividades		
			GOL-FO-41	Consolidado de diplomas de capacitación		
¿QUÉ SE CONTROLA?	¿QUIÉN LO CONTROLA?		FRECUENCIA	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN		
Prestación del Servicio	Coordiandor Escuela de Formación		Por cada curso	Evaluación de Capacitaciones		
Gestión de Quejas y reclamos que afecten la prestacion del servicio.	Coordiandor Escuela de Formación		Trimestral	Quejas y reclamos que afecten la prestacion del servicio.		
Prestación del Servicio	Coordiandor Escuela de Formación		Por cada curso	Cumplimiento de los requisitos establecidos en Orden de Servicio o Contrato.		
Prestación del Servicio	Coordiandor Escuela de Formación		Por cada curso	Evaluación del Capacitador por parte de SIG Group		
ELABORADO POR			REVISADO POR		APROBADO POR	
NOMBRE Y CARGO	Diana Lozano Cárdenas Coordinador Escuela de Formación		NOMBRE Y CARGO	María Angélica Roman Coordinador CASSIMA	NOMBRE Y CARGO	Diana Cano Domínguez Gerente General
FECHA	20/03/2014		FECHA	20/03/2014	FECHA	20/03/2014